

施設名：港区立生涯学習センター

指定管理者：公益財団法人港区スポーツふれあい文化健康財団

2021(令和3)年度  
指定管理者第三者評価

評価機関：経営創研株式会社



## 目 次

---

評価に関する基本情報	．．．．	1
評価項目と評価手順	．．．．	2
判断基準	．．．．	3
指定管理者の自己総合評価	．．．．	4
第三者評価機関の総評	．．．．	5
評価シート		
I 基本事項	．．．．	7
II 施設運営	．．．．	9
III 利用者サービスの向上	．．．．	11
IV 施設・設備の維持管理	．．．．	13
V 危機管理	．．．．	15
その他	．．．．	17
資料	利用実績値	．．．． 18

## 評価に関する基本情報

---

### ■ 指定管理施設基本情報

評価施設名	港区立生涯学習センター		
所在地	東京都港区新橋3-16-3		
HPアドレス	<a href="http://www.minato-shogaigakusyu.jp">http://www.minato-shogaigakusyu.jp</a>		
指定管理者	公益財団法人港区スポーツふれあい文化健康財団		
代表企業	同上		
本社所在地	東京都港区赤坂4-18-13赤坂コミュニティーぷらざ		
構成企業	なし		
施設責任者	近藤 俊也	所管課	生涯学習スポーツ振興課
指定管理期間	2019年4月1日～2024年3月31日		

### ■ 評価機関基本情報

評価機関名	経営創研株式会社		
所在地	東京都中央区日本橋大伝馬町17番3号		
電話番号	03-6661-9410		
HPアドレス	<a href="http://www.keieisoken.co.jp">www.keieisoken.co.jp</a>		
評価担当者	葛岡陽子 石井公一	訪問調査日	2021年11月24日

### 1 評価項目

- (1) 主に、施設の管理運営全般を評価します。  
評価項目は、下記の5つの大項目に分類されています。

I	基本事項
II	施設運営
III	利用者サービスの向上
IV	施設・設備の維持管理
V	危機管理

大項目は、5つの中項目で構成しています。

中項目は、4つの小項目で構成し、総計100の評価項目からなっています。

- (2) 評価全体の資料として利用実績値を参照します。

※ 評価シート参照

### 2 評価手順

- (1) 指定管理者は、自己評価を行います。
- (2) 指定管理者は、事前提出資料及び自己評価結果を評価員宛に提出します。
- (3) 第三者評価機関は、事前提出資料及び指定管理者の自己評価をもとに事前スタディを行います。
- (4) 第三者評価機関は施設を訪問し、現場確認び指定管理者からヒアリングを実施します。
- (5) 第三者評価機関は第1次評価結果を作成し、指定管理者に提出します。  
評価は、評価員の主観によらず、根拠となる資料及びヒアリング、目視等から判断します。
- (6) 指定管理者は、第1次評価結果に認識の相違や文言の間違いがないかチェックします。
- (7) 指定管理者と第三者評価機関により合議します。
- (8) 第三者評価機関は、最終評価をとりまとめ提出・報告します。

## 判断基準

【小項目の判断】 協定書・業務基準書（以下「仕様書」といいます）と照らし合わせて判断します

判断結果	判断基準
5	極めて優れています 仕様書の水準を大きく上回り、先進的取組や他の施設の模範となる運営です
4	優れています 仕様書が求めている水準を上回る優れた取組や運営です
3	標準的です 仕様書が求めている水準を十分満たしています
2	標準をやや下回っています 仕様書が求める水準に一部達していません
1	標準を大幅に下回っています 法令や条例に反する等、重要な部分で仕様書が求める水準に達しておらず、改善が必要です ※ただし、改善を既に予定している場合は評価「2」とします

【中項目の判断】 小項目の平均値とします

判断結果	判断基準
SS	極めて優れています 小項目の平均値が4.6以上 仕様書の水準を大きく上回り、先進的取組や他の施設の模範となる運営です
S	優れています 小項目の平均値が3.6以上4.6未満 仕様書が求めている水準を量的、質的に上回る優れた取組や運営です
A	標準的です 小項目の平均値が2.9以上3.6未満 仕様書が求めている水準を十分満たしています
B	標準をやや下回っています 小項目の平均値が2.5以上2.9未満 仕様書が求める水準に一部達していません
C	標準を大幅に下回っています 小項目の平均値が2.5未満 法令や条例に反する等、重要な部分で仕様書が求める水準に達しておらず、改善が必要です ※ただし、改善を既に予定している場合は評価「C」とします

【大項目の判断】 中項目の平均値で判断します（小項目総合得点併記）

判断結果	判断基準
SS	極めて優れています 中項目の平均値が4.6以上 仕様書の水準を大きく上回り、先進的取組や他の施設の模範となる運営です
S	優れています 中項目の平均値が3.6以上4.6未満 仕様書が求めている水準を上回る優れた取組や運営です
A	標準的です 中項目の平均値が2.9以上3.6未満 仕様書が求めている水準を十分満たしています
B	標準をやや下回っています 中項目の平均値が2.5以上2.9未満 仕様書が求める水準に一部達していません
C	標準を大幅に下回っています 中項目の平均値が2.5未満 法令や条例に反する等、重要な部分で仕様書が求める水準に達しておらず、改善が必要です ※ただし、改善を既に予定している場合は評価「C」とします

## 指定管理者の自己総合評価

指定管理者総合評価

S

合計点

418

注) MSゴシック11ポイント(数字・アルファベット半角にて記入下さい)

### ■管理運営の基本方針を記載して下さい

- 安全、安心に支えられた優れた学習環境を維持し、発展させます。
- 事業を再構成し、青山生涯学習館との連携や区民協働、区民参画を支援充実させます。
- 地域との連携を深め、地域の文化発展に貢献できるような学習施設を目指します。

### ■目指す施設像を記載して下さい

- 利用者に、安全・安心・快適な環境を提供する施設。
- 生涯学習施設として、性別や年齢にかかわらず、さまざまな利用者のニーズに応えることのできる施設。
- 利用者との信頼関係をベースに、利用者から愛される施設。

### ■前年度から改善した点を記載して下さい

- 令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の影響で、4月～5月の2か月間の完全休館を余儀なくされ、事業の実施スケジュールも大幅に変更となったが、オンラインによる講座への取り組みを開始し、令和3年につなげて行きました。
- 利用料金の度重なる変更や支払い方法の多様化に適切に対応し、事務処理面でヒューマンエラーが発生しないように、ダブルチェックや職員相互の連携を強化しました。

### ■管理運営全般で、アピールポイントを記載して下さい

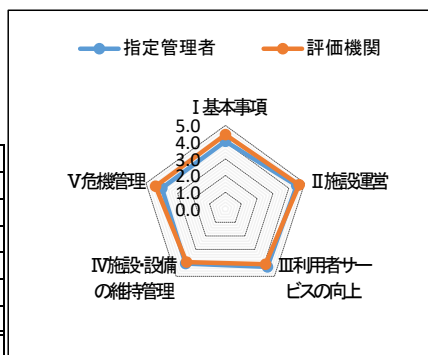
- 毎年実施している利用者アンケートで、令和3年度の施設の総合満足度が「とても満足：36.2%、満足：48.4%」と、84.6%の利用者から満足していただいています。(R2年度は78.9%)
- 事業において、令和3年度からオンライン講座の企画・運営・実施に積極的に取り組んでいます。

### ■次年度に向けて課題や改善が必要と考えている点を記載して下さい

- 利用者層の拡大
- 情報発信機能の強化

### 第三者評価機関の総評

第三者評価機関総合評価	S
合計点	431



【総合評価算定集計表】

単位：点

	中項目平均値集計		小項目点数集計	
	指定管理者	評価機関	指定管理者	評価機関
I 基本事項	4.1	4.5	81	89
II 施設運営	4.5	4.7	90	93
III 利用者サービスの向上	4.3	4.1	86	82
IV 施設・設備の維持管理	4.1	4.0	81	79
V 危機管理	4.0	4.4	80	88
平均/合計	4.2	4.3	418	431

#### 総 評

JR新橋駅近く、閉校となった小学校を活用した生涯学習支援施設です。桜田記念室は、地域の皆さんにとっての思い出や歴史が詰まった施設です。青山生涯学習館と一体的に事業に取り組み港区の生涯学習の拠点となっています。

指定管理者の公益財団法人港区スポーツふれあい文化健康財団は、港区の生涯学習振興の一翼を担う団体として、当施設のみならず、多くの区民センターも運営しています。品質管理マネジメントシステムISO9001・環境マネジメントシステムISO14001・プライバシーマークを取得しています。本部との連携、グループウェアの活用、民間企業の管理職経験のある施設長のリーダーシップは、これらを適切に運用し、組織的に高いレベルの管理運営を実現しています。職員が常に携帯している行動指針クレドは、事業計画全般にわたる方向性や心構えが記載されており、職員の意識の高さを映す鏡ともいえます。仕様書において、質・量ともに高いレベルが求められていますが、十分その内容を満たし、利用者からも高い評価を得ている当施設は、他施設の参考になる取組みが多数ある管理運営です。

広報紙は、財団の発行する情報誌「キスポート」に当施設のみならず区内全域の生涯学習関連の情報を集約し発行しています。経費を縮減しつつ区民に広くわかりやすく生涯学習情報を提供している点が優れています。

近隣の企業と講師派遣や事業で連携をすすめています。都市部における地域連携のモデルケースともいえるでしょう。

コロナ禍において、利用の制限がある中、YouTubeでの事業内容の発信、ばるーんゼミナール「ZOOMで始めるオンライン会議」、キットを配布しDVDで講義内容を受講する新講座形態の開発、「フェスティばるーん」開催中止に変わる「サークル発表会」の開催と、迅速に様々な試みにチャレンジし、利用者の学びの継続を支援し続けたことは、高く評価できます。

老朽化が目立つ施設ですが、維持管理担当職員の業務貢献への意識が高く、迅速に修理にあたり、古さを感じさせない施設になっています。繁華街にも近く様々な方が訪問する施設において、警備職員の配置は、施設利用者のみならず近隣地域の安全安心にも繋がっています。

#### 仕様書を満たしていない点

なし

#### 課題・アドバイス

港区は、第3次基本構想の将来像に、「やすらぎある世界都心・MINATO」「まちづくり、産業振興、環境共生、福祉・健康、そして子どもから高齢者・障害者のケアまで、すべてがグローバル・スタンダードのやすらぎある都心コミュニティ「MINATO」ブランドを全地球に発信する」ことを掲げています。近年全国的に、生涯学習活動の自主グループメンバーの減少が課題となっています。一方、YouTubeやネット等で気軽に様々な生涯学習の情報を入手できるようになりました。コロナ禍で当施設が取り組んだ様々な事業提供のあり方は、ポストコロナ時代において、標準的手法にもなるでしょう。地方都市で生涯学習施設を運営する皆さんにもそのノウハウを広めていかれることを期待します。

共生社会の実現に向けて、職員に区の障害者支援施設や母子福祉団体を優先的に活用する点は、更なる改善の余地があるでしょう。

都市部における公共施設は、防災拠点の役割も担っています。生涯学習に興味のない方にも施設存在と役割を広く知って頂く工夫や機会を設けることも重要でしょう。



大項目の総評					
<b>I 基本事項</b>	<b>S</b>	4.1	<b>S</b>	4.5	【法令や仕様書を満たしていない点】 なし
		指定管理者		評価機関	
①基本方針、事業計画・報告の周知	<b>S</b>	4.0	<b>S</b>	4.5	
②法令遵守	<b>S</b>	4.3	<b>S</b>	4.8	
③公正平等な利用	<b>S</b>	4.5	<b>S</b>	4.3	
④組織体制／自治体との協働	<b>S</b>	4.0	<b>S</b>	4.8	
⑤財務／実績	<b>A</b>	3.5	<b>S</b>	4.0	
【中項目評価内容】 行動指針を示したクレドは、事業計画に記載されている各種項目が網羅され、各業務の心構えを完結に表している点が他施設の参考になります。ISO内部監査は、監査員となる研修を受講した職員が、自ら勤務する施設以外の施設を相互に監査し、職員の気づきを促し、組織的な法令遵守の強化を図っている点が優れています。テレワークの導入、フレックスタイム制、時差出勤等、コロナ感染症対策にも協力体制を整備し対応。さらに、男性の育児休業を取得や残業の事前申告制等、職員のワークライフバランスに配慮しています。新型コロナウイルスのワクチン接種会場にもなりましたが、現場、本部、所管課が連携し迅速に対応しています。					
<b>II 施設運営</b>	<b>S</b>	4.5	<b>SS</b>	4.7	【法令や仕様書を満たしていない点】 なし
		指定管理者		評価機関	
①施設運営業務	<b>S</b>	4.5	<b>S</b>	4.3	
②地域・関係団体等との連携	<b>S</b>	4.5	<b>SS</b>	5.0	
③人員体制／研修	<b>S</b>	4.5	<b>S</b>	4.3	
④事業運営	<b>S</b>	4.5	<b>SS</b>	5.0	
⑤施設効用の発揮	<b>S</b>	4.5	<b>SS</b>	4.8	
【中項目評価内容】 グループウェアを活用し職員全員と情報共有しています。 桜田記念室は、地域の歴史を継承する施設となっています。愛宕一之部連合町会との防災訓練、新橋こいち祭/鳥森神社例大祭への協力と、地域にとって欠かせない施設となっています。近隣の多くの企業とも事業や企業からの講師派遣で連携しています。専門職員も多く配置し、利用者の生涯学習活動への支援も適切です。ばるーんゼミナール「ZOOMで始めるオンライン会議」の開催、令和2年度フェスティバルの中止に代わる「サークル発表会」を開催と、コロナ禍でありながらも利用者ニーズに迅速に対応しており、利用者からも高い評価を得ています。					
<b>III 利用者サービスの向上</b>	<b>S</b>	4.3	<b>S</b>	4.1	【法令や仕様書を満たしていない点】 なし
		指定管理者		評価機関	
①接遇対応	<b>S</b>	4.8	<b>S</b>	4.0	
②利用者サービスの向上	<b>S</b>	4.3	<b>S</b>	3.8	
③広報活動	<b>S</b>	4.0	<b>S</b>	4.3	
④利用者の声の把握・苦情対応	<b>S</b>	4.3	<b>S</b>	4.3	
⑤利用拡大	<b>S</b>	4.3	<b>S</b>	4.3	
【中項目評価内容】 利用者アンケートの満足度が高く、接遇対応の品質の高さを証明しています。 本部において品質管理マネジメントシステムISO9001を取得し、現場でも連携して活用しています。本部ISO委員会では、他施設の情報も共有し、管理運営の品質向上に役立てています。 財団本部作成の情報誌「キスポート」は8ページ年12回発行。区報に掲載しきれなかった区の生涯学習関連の情報も掲載する等、港区における生涯学習情報の重要な媒体となっています。利用者拡大のために事業紹介をYouTubeで発信。映像による団体活動紹介や団体検索データベースを作成している点も他施設の参考になります。					
<b>IV 施設・設備の維持管理</b>	<b>S</b>	4.1	<b>S</b>	4.0	【法令や仕様書を満たしていない点】 なし
		指定管理者		評価機関	
①施設・設備の点検と管理	<b>S</b>	4.3	<b>S</b>	4.0	
②清掃美化管理	<b>S</b>	4.0	<b>S</b>	4.3	
③備品管理	<b>S</b>	4.0	<b>A</b>	3.5	
④施設・設備の貸出／省エネ対策	<b>S</b>	4.0	<b>S</b>	4.3	
⑤施設特徴に即した維持管理	<b>S</b>	4.1	<b>S</b>	4.0	
【中項目評価内容】 施設は、新橋駅に近く施設外周も人流が多い場所ですが、施設内のみならず、外周も清掃が行き届いています。業務日誌・施設管理日誌・清掃管理日誌を記載しています。それぞれ気づきや作業状況の記載がある点が評価できます。維持管理担当職員の業務貢献への意識が高く、軽微な破損等に関して、自ら迅速に修繕しています。 環境マネジメントシステムに則り適切に管理改善している点が評価できます。雑誌オレンジページのバック型コンポストの取組みと連携する等、環境に配慮する新たな活動にも意欲的です。 維持管理業者への仕様書は、毎年見直し、内容を改善しています。					
<b>V 危機管理</b>	<b>S</b>	4.0	<b>S</b>	4.4	【法令や仕様書を満たしていない点】 なし
		指定管理者		評価機関	
①日常業務における危機管理	<b>S</b>	4.0	<b>S</b>	4.0	
②緊急時に備えた準備	<b>S</b>	4.0	<b>SS</b>	5.0	
③危機管理対策	<b>S</b>	4.0	<b>S</b>	4.0	
④危機管理対応	<b>S</b>	4.0	<b>S</b>	4.0	
⑤個人情報保護	<b>S</b>	4.0	<b>SS</b>	5.0	
【中項目評価内容】 日に最低3回 警備員が内外の確認をしています。また警備室ではなく1階入り口で警備にあたることにより来館者の確認を行っています。また内外の定期巡回も行い、安全確認を徹底しています。 防災に関して、芝消防署、愛宕警察署、愛宕一之部連合町会と日頃から連携しています。また港区防災課、教育委員会とも連携を図り、地域防災の一翼を担っています。 プライバシーマークを取得し、既に8回更新しています。全職員がeラーニングによる研修を受講し、個人情報保護の徹底を図っています。					

# 評価シート

## I 基本事項

		指定管理者	評価機関		
<b>1 基本方針、事業計画、報告の周知</b>					
①	職員は、応募時事業計画や年度の事業計画を理解していますか（基本理念及び基本方針含む）	4	4.0	5	4.5
②	職員が、事業計画の達成度や事業報告内容を振り返る機会を設けていますか	4		4	
③	利用者は事業計画及び報告を知る機会や方法がありますか	4		4	
④	事業計画書の策定は、前年度の結果を踏まえ、PDCAマネジメント・サイクルを活用し組織的に行っていますか	4		5	
<b>2 法令遵守</b>					
①	関係法令や条例、仕様書を職員が閲覧できる状態にありますか	4	4.3	4	4.8
②	職員が関係法令や条例の内容を理解するよう、研修やミーティング等を実施していますか	4		5	
③	各種法令や条例を遵守して管理・運営していますか	5		5	
④	協定書で定めた勤務時間を遵守し、時間外手当等、労務管理は法令を遵守していますか	4		5	
<b>3 公正平等な利用</b>					
①	施設予約は、公正平等が確保されていますか（減免に関する対応も含む）	4	4.5	4	4.3
②	予約の必要がない施設の公正平等な利用が確保されていますか	4		4	
③	事業の参加申込みの方法は、公正平等が確保されていますか	5		4	
④	事業の対象者は、年齢や性別等偏りがないですか	5		5	
<b>4 組織体制／自治体との協働</b>					
①	管理運営に適した組織体制であり、責任、役割分担が明確ですか	4	4.0	5	4.8
②	法人本部と施設の間で適切に情報共有や報告等を行い、協力体制を構築していますか	4		5	
③	自治体と施設の間で情報共有・報告やモニタリング等を行い、共に運営改善に取り組んでいますか	4		4	
④	自治体の施策を反映した運営を行っていますか	4		5	
<b>5 財務／実績</b>					
①	経理と出納の相互けん制の仕組みがありますか（印鑑・通帳の管理等含む）	4	3.5	4	4.0
②	経費削減に向けての取組を行っていますか	4		4	
③	収支予算と決算に大幅な差異がなく、指定管理料の運用は適切ですか	3		4	
④	利用者数等の実績は、年度計画を概ね達成していますか	3		4	
合計／平均		81	4.1	89	4.5
【第三者評価機関特記事項・追記等】					
2④テレワークの導入、男性の育児休業を取得・フレックスタイム制、時差出勤も導入しています。残業は、事前申告制です。					
3④事業ごとに対象者を把握し、年間を通じて年代がバランスされるよう計画されています。感染症対策としてオンライン講座を開催し、参加人数を拡大している点が評価できます。					
4④現在所管課の業務であるまなマルシェの移管に向けて、職員がともに運営に関わっています。また、青年期の学びの創出事業開催の要望にも対応し、来年度の講座開講を準備中です。					

<p>【評価の根拠】設置条例 関係条例 協定書 仕様書 ホームページ 応募時事業計画書 年度事業計画書 年度事業報告書 業務日誌 シフト表 経理関係書類（収支報告書等）利用実績値 広報紙 事業チラシ ヒアリング 利用者懇談会議事録 現場確認</p>	
<p><b>1 基本方針、事業計画・報告の周知</b></p>	
<p>①財団の基本方針に加え、生涯学習センターの基本方針・年次計画を作成し、職員と共有しています。 ②事業計画についての振り返りを行い、次回の計画に生かしています。 ③財団HPで、事業計画、事業実績報告を開示している他、利用者懇談会等でも報告しています。 ④前年度の結果、利用者のニーズや動向を踏まえ、次年度の計画に反映させています。</p>	<p>①新規採用職員研修時には、計画推進担当課長が事業計画を説明しています。行動指針を示したクレドは職員がボトムアップで策定し、事業計画に記載されている各種項目が網羅され、業務の心構えを簡潔に記載している点が優れています。②グループウェアを活用し職員全員と計画の進捗や課題を共有しています。各種事業は、年度ごとに担当者を決め、計画から進捗管理、報告書の作成までを一貫担当し、動機づけと責任の所在が明確です。 ③④追記に記載</p>
<p><b>2 法令遵守</b></p>	
<p>①財団の規定集や関係法令は常備しており、また、仕様書等はサーバーで職員の閲覧が可能な状態になっており、職員への徹底を図っています。②コンプライアンス研修やミーティングを通じ、全員がコンプライアンスの意識を持つように図っています。③ISO内部監査の結果を共有し、法令遵守の状況をチェックし、定着を図っています。④グループウェアを活用し、所属長からのメッセージで労働時間管理の重要性を説明し、遵守しています。</p>	<p>①財団規定集・関係法令・仕様書は、全職員がいつでもサーバー上で閲覧可能です。②施設長は、改正労働基準法はもとより、法令に関する最新の知識を習得するために、毎年法務研修を受講し、職員に内容を伝達しています。③ISO内部監査は、監査員となる研修を受講した職員が、自ら勤務する施設以外の施設を監査しています。相互に監査を行うことで、職員の気づきを促し、組織的な法令遵守の強化を図っている点が優れています。 ④追記に記載</p>
<p><b>3 公正平等な利用</b></p>	
<p>①ルールを逸脱する利用が明らかになった団体には、個別に丁寧に説明を行い、理解を得ることで、他の利用者との公平性を保っています。 ②桜田記念室は、地域住民や選挙等、公共性の高い用途にのみ貸出を行っており、公平性を保っています。 ③④事業の参加申し込みが多数になった場合は、抽選を行っており、公平性を保っています。また、年齢や性別について、恣意的な選定を行うことはありません。</p>	<p>①利用が不適切と思われる団体について、根拠となる情報を収集し、理由を説明し改善を申し入れています。 ②桜田記念室は、地域住民や公共性のある取組にのみ貸出しを許可し、予約管理簿で管理しています。 ③電話・窓口・ファックス等、複数の方法で受付を行い、さらに抽選で公平性を確保しています。 ④追記に記載</p>
<p><b>4 組織体制／自治体との協働</b></p>	
<p>①施設内においては、個々の職員の業務分担、責任態勢を明確にして業務運営にあたっています。 ②財団本部とは常に情報共有を行い、協力態勢を維持しながら、課題解決、問題への対応を行っています。 ③毎月、定例的にモニタリングを受け、継続的な運営改善・品質向上に取り組んでいます。 ④まなマルシェ、青年期の学びの創出事業など、区側の要望に応えています。</p>	<p>①②施設長と事務担当者の2名体制、本部においても事務担当者を2名体制とし、事務処理の不具合を防止するよう努めています。組織目標を階層ごと個人目標に落とし込んでいる点が高く評価できます。情報共有も密に行い、改善も共に取り組んでいる点が評価できます。 ③所管課と月1回の頻度で面談の機会を設け、現場確認、進捗状況や課題の共有をすすめています。 ④追記に記載</p>
<p><b>5 財務／実績</b></p>	
<p>①通帳は金庫内保管、印鑑は施設長机（施錠）に保管しています。 ②日々の各部屋の空調機の設定温度管理、照明装置の調整等で光熱費の削減を図っている他、経費節減を心がけています。消耗品の抑制、コピー用紙の裏紙使用、プリンターの使い分けなどきめ細かく対応しています。④新型コロナウイルスの影響により、利用者数・利用率が低下しているが、利用者の満足度を落とすことなく、業務の品質を維持しています。</p>	<p>①1万円以上の購買は、施設と本部の4名による決裁を経て執行されるルールとしています。②消耗品は、本部や団体の他施設と購買先を集約し、ポイントも利用しています。軽微な修繕は、維持管理や警備の職員が対応しています。 ③④新型コロナウイルス感染予防対策の影響により、利用者数や稼働率は、目標を下回りましたが、ワクチン接種会場として施設を提供するため、予約の取消や会場運営に協力するほか、返金処理も適切に対応しており評価4とします。</p>
<p>【追記】 1③利用者懇談会では、パワーポイントを使い、利用状況の経年変化等を詳しく報告しています。1④年2回の頻度で事業報告書を財団本部で作成しています。補正予算の策定や新規事業を計画する等、PDCAマネジメントサイクルを実践し、具体的な改善を図っている点は他施設の参考になります。</p>	

## II 施設運営

		指定管理者	評価機関		
<b>1 施設運営業務</b>					
①	主な業務マニュアルが作成・活用されていますか	4	4.5	4	4.3
②	朝礼やシフトの引継ぎ、連絡ノート等、日常的に職員が情報共有する仕組みがありますか	5		4	
③	月例ミーティング等、施設運営の振り返りを定期的実施していますか	4		5	
④	業務日誌が記載されていますか	5		4	
<b>2 地域・関係団体等との連携</b>					
①	自治会や町内会、関係団体、学校等との交流や活動に協力し、地域活性化に寄与していますか	5	4.5	5	5.0
②	利用団体（グループやサークル）等を支援・活性化する取組を実施していますか	5		5	
③	地域・関係団体、企業等の外部機関等と連携していますか	4		5	
④	類似施設や近隣の公共施設と連携・協力していますか	4		5	
<b>3 人員体制／研修</b>					
①	仕様書に記載された人員体制・有資格者の配置を遵守していますか	5	4.5	5	4.3
②	区民の雇用促進に努めていますか（シルバー人材センター、区の障害者支援施設や母子福祉団体を優先的に活用）	3		3	
③	職員のワークライフバランスに配慮し、働きやすい職場環境を整備していますか	5		4	
④	施設の特性に対応した職員研修を実施していますか	5		5	
<b>4 事業運営</b>					
①	生涯学習に関する講座「さくらだ学校」「親子教室」「オリパラ関連講座」等は、仕様書に定められた内容を実施していますか	5	4.5	5	5.0
②	「フェスティバルーん」若しくは「図書室運営」は、仕様書に定められた内容を実施していますか	4		5	
③	生涯学習における指導者等の育成、研修及び交流を実施していますか（語り部派遣事業の実施状況）	4		5	
④	生涯学習講座提供事業（まなび屋）・みなと学びの循環事業（まなマルシェ）を、適切に運営していますか	5		5	
<b>5 施設効用の発揮</b>					
①	生涯学習における相談業務を実施していますか	4	4.5	4	4.8
②	関係する他の施設の情報や生涯学習関連の情報を収集し、利用者に提供していますか	4		5	
③	施設に来館できない方にも広く生涯学習の機会を提供する動画配信サービスは適切に運営していますか	5		5	
④	自主事業を実施していますか	5		5	
合計／平均		90	4.5	93	4.7
<p>【第三者評価機関特記事項・追記等】</p> <p>4③企画運営委員を募集して実施するさくらだ学校は継続実施してきたため、運営委員が生涯学習の指導者として育成されています。語り部の会による新聞の作成、社会教育関係団体指導者向けオンライン講座の開催と、コロナ禍にあっても広く学びの機会を提供しています。</p> <p>4④まなマルシェは、コロナ禍にあっても迅速にオンライン講座開催を実施し、学びの機会を広く提供した点が高く評価できます。4④モデル事業として実施した、民間事業者との連携による自主事業を検証後に指定管理事業として継承・展開する方法は、他施設の参考になります。</p>					

【評価の根拠】設置条例 関係条例 協定書 仕様書 ホームページ 応募時事業計画書 年度事業計画書 年度事業報告書 業務日誌 研修計画表 広報紙 事業チラシ ヒアリング 施設作成マニュアル オレンジページ社連携関連資料 アンケート結果 自主事業収支決算書

**1 施設運営業務**

①業務マニュアル、施設予約システムマニュアル、危機管理基本マニュアル、登録マニュアル等を備え付け、活用すると共に、不足しているものは職員が独自に補完的マニュアルを作成し、円滑な業務遂行を実行しています。②④業務日誌、施設管理日報、警備報告書、清掃日誌、を活用し、必要な情報を共有して施設運営業務を行っています。③グループウェアを活用し、施設長からのメッセージを積極的に発信し、施設運営に関する注意点や指示を職員に徹底しています。

①業務マニュアル等の基本マニュアルを運用し、対応がわかりにくい「還付の仕方」等は、補足説明用のマニュアルを作成しています。②④グループウェア・施設管理日報・最終退庁簿・業務日誌・警備報告書、清掃日誌等が整備・運用され、各担当者が業務内容や気づきを記録しています。③施設長は、課題や改善をまとめたメッセージを適時発信。また、施設長参加の月次定例会等の内容もメールを活用し、職員にも周知している点を高く評価します。

**2 地域・関係団体等との連携**

①愛宕一之部連合町会との防災訓練、新橋こいち祭への協力、古本市、フェスティバルの開催等、地域との連携に注力しています。②フェスティバルの、サークル発表会、館内の作品展示などに取り組み、高い評価を得ています。③パナソニック、新橋亭、オレンジページ等と連携し、講座の実施や、コンポスト活動への協力などに積極的に取り組んでいます。④学習情報ルーム等に各施設のチラシ、ポスター等を掲示し、連携・協力しています。

①愛宕一之部連合町会との防災訓練、新橋こいち祭や鳥森神社例大祭への協力など、地域の行事に参画し近隣と連携する取組は他施設の参考になります。②感染症対策を万全に図り、サークル発表会を実施したことで、参加者から高い評価（満足35%・とても満足53%）を得ています。コロナ禍を踏まえたサークル活動の動画作成・放映支援、データベース化、さらに検索機の設定、紙ベースでの掲示と様々な工夫と取組は、他施設の参考になります。③④追記に記載

**3 人員体制／研修**

①コーディネータ、社会教育主事を配置している他、学芸員、衛生管理者資格保有者が、業務品質の維持・向上に努めています。③勤務ローテーションを組む際、無理のないローテーション編成を心がけると共に、有給休暇を計画的に取得させるよう取り組んでいます。④新規採用時研修、ISO研修、接遇研修、事業担当者向け研修等各種研修を実施・受講している他、eラーニングも活用しています。

①社会教育主事・学芸員、事業コーディネーターが在籍。また、職員は本部財団が運営する他施設の勤務経験者が多く配置されています。サービス品質のさらなる向上を目指し、「サービスマナー検定」を施設長が自ら受講し、職員に伝えています。③社会的な課題とされる男性の育児休暇も支援しています。④指定管理者研修として応募時の提案書や予算策定の研修も実施している点は他施設の参考になります。個人情報保護研修はeラーニングを活用しています。

**4 事業運営**

①新型コロナウイルスの影響を受けながらも、各講座をオンラインも活用しながら実施しています。②令和2年度フェスティバルの、新型コロナウイルスの影響により中止となったものの、区と協議の上、代替イベントとして「サークル発表会」を開催し、参加者から高い評価を得ました。③新型コロナウイルスの影響を受けながらも、臨時講座を実施するなど、取り組みを継続させています。④まなマルシェはオンラインを最大限活用しました。まなび屋も講座を開講するなど、適切に運営しています。

①ばるーんゼミナール「ZOOMで始めるオンライン会議」等、コロナ禍の利用者ニーズに迅速に対応しています。キットを配布し、DVDで講義内容を受講する方法も、コロナ禍の新たな研修スタイルとして評価できます。②令和2年度フェスティバルの、コロナ感染症対策として中止としましたが、代替策として「サークル発表会」を開催したところ、利用者アンケート（感染症対策含む）で高い評価を得ています。③④追記に記載

**5 施設効用の発揮**

①社会教育主事資格保有者が相談業務に対応しています。②学習情報ルーム等で情報提供を行っている他、社教団体の検索システムを作成・提供し、利用者の利便性を向上させています。③オンライン講座を開講し、来館できない方にも講座に参加していただけるようにしています。④毎年、事業の見直しを行い、コーディネーターのアドバイスも取り入れながら、時代に即した内容・実施方法で自主事業に取り組んでいます。

①社会教育主事の資格保有者が在籍。さくらだ学校は、相談業務の発展形として運営委員自らが企画運営しています。生涯学習に関する相談事例集を作成し、ホームページに掲載、誰でも閲覧できます。②1階の学習情報ルームで資料を提供するほか、生涯学習の自主的団体の紹介を紙ベースと検索システムで提供しています。③コロナ禍にあって、迅速にオンライン講座を開催しています。ホームページに講座動画をアップしている点も評価できます。④追記に記載。

**【追記】**

5④自主事業は、劇団四季の観劇や、パナソニックと連携した親子参加の灯りの工作教室等、バラエティに富み、事業アンケートから収集した利用者ニーズに即した講座を開催しています。毎年10講座以上開催しており、質・量ともに優れています。

**【追記】**

2③近隣の多くの企業と連携を図り、様々な事業を実施しています。企業からの講師派遣実績も多数あり、高く評価できます。2④災害支援の観点からつくば市とも連携し、定期的に地場物産の販売会も実施しています。近隣施設に限らず、様々な地域と連携を図る取組を高く評価します。

### Ⅲ 利用者サービスの向上

		指定管理者	評価機関		
<b>1 接遇対応</b>					
①	職員は、適切なマナーで利用者に接遇していますか	5	4.8	4	4.0
②	職員は、施設に相応した服装を着用していますか	4		3	
③	職員は、あらゆる人権（ユニバーサルサービス）に配慮し接遇対応していますか	5		4	
④	職員には接遇研修を定期的実施していますか	5		5	
<b>2 利用者サービスの向上</b>					
①	利用者が安全・安心・快適に施設や設備を利用できるように事前説明や創意工夫をしていますか	5	4.3	5	3.8
②	高齢者や障がいのある方も利用しやすいように、管理運営していますか（施設・設備のバリアフリー化・備品等）	5		4	
③	授乳スペース等、乳幼児をお連れの方も利用しやすいように管理運営していますか	4		3	
④	外国籍の方も利用しやすいように管理運営していますか	3		3	
<b>3 広報活動</b>					
①	施設や事業の広報に利用案内や広報紙を作成していますか	5	4.0	5	4.3
②	施設や事業の広報にホームページやその他の方法を活用していますか	4		3	
③	自治体の広報紙や地域情報紙やマスコミ等、広報媒体の創意工夫に努めていますか	3		4	
④	類似の施設や近隣施設と広報の相互協力を行っていますか	4		5	
<b>4 利用者の声の把握・苦情対応</b>					
①	利用者の要望や苦情を受け付ける手段を複数用意し、周知していますか（ご意見箱・事業アンケート・メール受付等）	5	4.3	5	4.3
②	利用者アンケートを年1回以上実施し、結果を集計し、公開していますか	5		4	
③	ご意見や苦情に対しては、苦情内容及び対応策を迅速に開示し、また所管課に報告していますか	4		4	
④	運営協議会等を開催し、広く施設運営へのご意見を収集していますか	3		4	
<b>5 利用拡大</b>					
①	利用拡大にむけ、アンケートや頂戴したご意見から利用者ニーズを抽出し、管理運営に反映していますか	4	4.3	4	4.3
②	施設を知らない、利用したことがない方に向けて利用拡大の取組を行っていますか	3		4	
③	新型コロナウイルス感染症対策に係る消毒・検温等各種ガイドラインを踏まえた取組を適切に実施していますか	5		5	
④	新型コロナウイルス感染者が発生した場合のマニュアルを策定し、感染拡大防止及び事業継続への備えを行っていますか	5		4	
合計／平均		86	4.3	82	4.1
【第三者評価機関特記事項・追記等】					
4③苦情及びその対応改善の内容は区へ報告し、さらに財団ISO事務局に提出し、他施設とも情報共有を行い、改善策についても一緒に検討しています。					
5③次亜塩素酸の利用、体表温度検知危機の設置、事務室入室の人数制限等、適切に感染症対策が実施されています。さらにオンライン用パソコンを自主事業で購入しています。					
5④利用者・職員それぞれに感染確認があった場合のマニュアルを整備し、改訂も行っています。					

【評価の根拠】 設置条例 関係条例 協定書 仕様書 ホームページ 応募時事業計画書 年度事業計画書 年度事業報告書 業務日誌 各種掲示物 アンケート結果 広報紙 事業チラシ ヒアリング 現場確認

<b>1 接遇対応</b>	
<p>①令和2年度・令和3年度の利用者アンケートにおいて、職員の接客・接遇に対する満足度はそれぞれ73.8%、79.8%が「とても満足」「満足」と回答しており、高水準を維持しています。②身だしなみに留意し、名札を着用して、利用者に不快感を与えないよう留意し、適切に対応しています。③年齢・性別・国籍・障害などによる差別や人権侵害が発生しないよう配慮して対応しています。</p> <p>④追記に記載</p>	<p>①令和3年度利用者アンケートでは、接遇に関して「とても満足」「満足」を合わせて79.8%でした。令和2年度も同73.8%と、利用者から安定的に高い満足度を得ていることがわかります。③品質管理マネジメントシステムISO9001の認証を取得しています。区の接遇マニュアル「あったかマナーみなど」を職員に周知しています。全ての職員は、行動規範や価値観を取りまとめた「クレドカード」を常に携帯することで、日々の業務にあたっています。</p> <p>④追記に記載</p>
<b>2 利用者サービスの向上</b>	
<p>①登録時の説明、施設利用者向けの掲示等において、相手に合わせた分かりやすい説明をするようにしています。</p> <p>②ハード面（トイレ、自動ドア、EV、点字ブロック）を整備し、必要に応じて車いすの貸出にも対応しています。</p> <p>③授乳スペースを用意している。トイレにベビーチェアを備え付けています。</p>	<p>①職員による毎年の内部監査のほか、ISO審査機関による外部審査を受審することで、改善活動に取り組んでいます。施設内の随所に机・椅子を設置する等、利用者目線で快適な施設づくりを行っています。</p> <p>②受付に手話通訳アプリを設置しています。</p>
<b>3 広報活動</b>	
<p>①キスポーツ誌を毎月発行し、講座の情報等を提供している。</p> <p>②財団HPを開設し、施設の情報等を積極的に掲示している。</p> <p>④財団施設において、事業案内チラシの掲示などの連携・協力体制を構築しています。</p>	<p>①財団本部発行の情報誌「キスポーツ」（8ページ刷）は、年12回の発行で、発行部数は120,000部を誇ります。新聞折り込みのほか、駅・大学・銭湯に設置するなど広く配布している点が評価できます。その他、施設に特化した広報紙「ばるーん通信」も発行しています。③事業内容をYouTubeで配信しています。区報に掲載できなかった区の事業情報を「キスポーツ」に掲載するなど、区の広報活動に貢献しています。④連携した施設箇所を統計的に記録している点が優れています。</p>
<b>4 利用者の声の把握・苦情対応</b>	
<p>①利用者の声にはその都度適正に対応しており、学習情報ルームへの椅子の設置を行うなど、要望事項に対応しています。また、年1回の施設利用者アンケート、実施事業ごとのアンケートを実施し、利用者懇談会の意見なども取り入れています。②毎年利用者アンケートを実施し、利用者懇談会等で、公開しています。</p> <p>③ご意見やそれに対する対応は、館内の掲示板で公開しています。所管課の職員は、毎月モニタリングで来館し、内容を確認しています。</p>	<p>①施設長は、2か月に1回財団本部のISO委員会に参加し、他施設の情報も共有しています。ご意見箱は自動線の職員が目気にならない2箇所に設置し、記載しやすいように机・椅子を配置しています。②利用者アンケートは毎年実施しています。年度ごとタイムリーな設問（令和2年度は、新型コロナウイルス感染症対策の満足度やオンライン講座について）を追加している点が高く評価できます。事業ごとにアンケートも実施しています。</p> <p>③④追記に記載</p>
<b>5 利用拡大</b>	
<p>①部屋別、曜日別の利用率を公開し、利用率の拡大に取り組んでいます。事業にも参加者にアンケートを実施し、利用者意見をその後の事業に反映させるよう努めています。②時代に即したテーマの事業（講座）の立案・実施により利用拡大を図っています。青山とも歴史講座の連携など、相互利用の拡大に努めています。③区の感染防止対策担当看護師の視察も受け、適切に対応できているとの評価を得ています。④区のルールに従い、対応しています。</p>	<p>①令和2年度「サークル発表会」のアンケート結果には、利用者から新型コロナウイルス感染症対策に対する高い評価とお褒めの言葉が多く寄せられています。利用者が安心して来館できるよう、ホームページでも対策の内容を公表しています。</p> <p>②社会教育団体支援の一環として、利用者拡大のために映像による団体活動紹介や団体検索データベースを作成しています。</p>
<p>【追記】 1④本部主催の研修を定期的に実施・受講している他、区の接遇マニュアルを基本にサービスマナー検定へのチャレンジをおこなうなど向上に努めています。</p>	<p>【追記】 1④3年に1回の頻度で全職員対象に外部講師を招き、接遇研修（中級）を実施しています。さらに新規採用職員にも接遇研修（初級）を実施しています。施設長は接客サービスマナー検定2級を取得し、研修教材を自ら作成し研修を実施しています。</p> <p>4④利用者委員を募り、懇談会を開催しています。</p>

#### IV 施設・設備の維持管理

		指定管理者	評価機関		
<b>1 施設・設備の点検と管理</b>					
①	施設・設備の点検マニュアルは、作成されていますか	4	4.3	3	4.0
②	施設・設備の日常点検状況を把握し、共有する仕組み（チェックシートや業務日誌）はありますか	4		4	
③	施設・設備の定期点検は、協定書や仕様書どおり実施され、記録していますか	5		4	
④	施設・設備の点検結果や管理報告を維持管理の改善や次年度事業計画に活用していますか	4		5	
<b>2 清掃美化管理</b>					
①	日常清掃について、実施状況を把握し、共有する仕組み（チェックシートや業務日誌）はありますか	4	4.0	4	4.3
②	定期清掃は、協定書（事業計画書含む）どおり実施され、結果を記録していますか	4		4	
③	施設内は清掃が行き届き、清潔に保たれていますか	4		5	
④	施設外周は清掃が行き届き、清潔に保たれていますか	4		4	
<b>3 備品管理</b>					
①	自治体及び指定管理者所有の備品台帳をそれぞれ作成し、記録した備品が揃っていますか	4	4.0	3	3.5
②	自治体所有の備品を廃棄する際は、所管課に報告し適切に処分していますか	4		3	
③	備品は点検整備され、常に安全・安心・衛生管理面等で良好に利用できますか	4		4	
④	備品・消耗品は、環境やコストに配慮し調達していますか	4		4	
<b>4 施設・設備の貸出／省エネ対策</b>					
①	施設の貸出は、協定書や仕様書を遵守し適切に行われていますか	4	4.0	4	4.3
②	利用者へは、施設・設備の利用方法や利用時の注意点を分かりやすく理解できるように案内していますか	4		4	
③	省エネ・省資源への取組を実施していますか（目標設定等、仕様書に定められた内容も含まれます）	4		5	
④	ゴミは自治体の方針に従い適切に分別していますか	4		4	
<b>5 施設特徴に即した維持管理</b>					
①	施設・設備の長寿命化・予防保全への取組を行っていますか	4	4.0	4	3.8
②	物品及び役務の調達や修繕等の工事発注に際しては、区内の中小業者への優先発注に努めていますか	4		4	
③	子どもの目線や車椅子の動線にも配慮し、適切に施設の安全確保が保たれていますか	4		4	
④	施設の維持管理や運営に対応した保険に加入していますか	4		3	
合計／平均		81	4.1	79	4.0
【第三者評価機関特記事項・追記等】					



【評価の根拠】設置条例 関係条例 協定書 仕様書 ホームページ 応募時事業計画書 年度事業計画書  
 年度事業報告書 業務日誌 備品台帳 各種チェックシート ヒアリング 現場確認

**1 施設・設備の点検と管理**

①業務マニュアルを作成し、備え付けています。  
 ②業務日誌、施設管理日誌、ISO最終退庁簿等を備え付け、状況の把握・共有を図っています。  
 ③設備・施設点検を計画に従って実施し、実施状況は月次報告で区に報告しています。  
 ④区とも相談しながら、必要な修繕、交換等を行っています。

②業務日誌・施設管理日誌・清掃管理日誌を記載しています。職員が気づきを記載できるよう書式を工夫しています。③維持管理を担当する職員の業務への貢献意欲が高く、軽微な破損等に関しては、技術のある現場スタッフが、自ら迅速に修繕しています。④ISOマネジメントサイクルのチェックリストを施設の改善計画に活用しています。保守・清掃など作業状況の客観的な評価に活用し、改善活動や次年度計画（仕様書含む）に反映している点が優れています。

**2 清掃美化管理**

①清掃業者が清掃日誌を作成し、その内容をチェックして状況を共有しています。  
 ②適切に実施し、変更が必要な場合は臨機応変に対応しています。  
 ③令和2年度・令和3年度の利用者アンケートにおいて、施設の美化・清掃に対する満足度はそれぞれ72.2%、76.1%が「とても満足」「満足」と回答しており高水準を維持しています。  
 ④職員、清掃職員、警備職員が連携し、外周部のごみの整理など、環境維持に努めています。

①業務日誌・清掃作業日誌を記載しています。業務マニュアル以上の取組を行った場合は内容を記録し、業務水準の向上に活かしている点が優れています。②委託業者に発注する際の仕様書は、毎年見直しを行っています。③施設の清掃状況について、利用者から高い評価を得ています（利用者アンケート結果）。目視においても清掃状況が高いレベルで遂行されていることを確認しました。  
 ④追記に記載

**3 備品管理**

①年1回区とともに備品台帳に基づいた点検を実施しています。  
 ②必ず相談し、許可を得てから対応しています。  
 ③次亜塩素酸水による机・ドアノブの消毒、貸出備品の消毒などを徹底して行い、適切に対応しています。  
 ④調達時には、類似製品とのコスト比較を行い、コストに配慮した調達を行っています。

③新型コロナウイルス感染症対策として、備品の消毒を徹底しています。  
 ④港区内の事業者に対する発注に配慮しつつ、コスト管理の一環としてインターネット経由での購入も活用しています。購買時にショップから付与される各種ポイントを備品・消耗品の購入時に充足することで経費削減を図っている点が評価できます。

**4 施設設備の貸出／省エネ対策**

①利用目的や人数などを確認した上で貸出を行い、適切に運営しています。  
 ②わかりやすい掲示物や口頭で丁寧な説明を行い、利用者にわかりやすいよう案内しています。  
 ③朝、部屋利用後、閉館時に職員が空調機の温度設定、照明の消し忘れなどをチェックしきめ細かく対応しています。  
 ④ルールに従い適切に分別しており、清掃業者も適切に対応しています。

①新型コロナウイルス感染症対策に関連した時間割引きや定員制限に伴う窓口対応も適切に行っています。利用団体登録について利用者にわかりやすい資料を作成しています。  
 ②利用団体登録手続き時に課題となる事例をまとめ、対応を具体的にマニュアルとして職員に周知している点が評価できます。③追記に記載  
 ④環境マネジメントシステムに則り適切に管理改善している点が評価できます。

**5 施設特性に即した維持管理**

①昭和63年竣工の建物を大切に維持しています。  
 ②小規模の修繕や清掃、建物管理など、区内業者を活用しています。  
 ③子供、高齢者、障がい者の目線に立ち、サポートを必要とすると思われる来館者には積極的に声をかけ、安全・安心して利用していただけるよう、配慮しています。  
 ④賠償責任保険、傷害保険等に加入しています。

①維持管理業務を事業者が発注する際の仕様書を、年度ごとに見直し内容を改善している点が評価できます。  
 ②小規模修繕や清掃は、区登録の区内中小業者への発注を優先しています。  
 ③エレベーターの掲示に「ふりがな」を表記するなど、子どもや外国人に配慮しています。

【追記】

【追記】  
 2④警備職員が定期巡回においてゴミの放置等を発見した際は、迅速に対応しています。新橋駅に近く通行量も多い中、高いレベルで清潔が維持されています。  
 4③雑誌「オレンジページ」のバック型コンポストの取組と連携しています。また、区につなぎ環境への取組の輪を広げている点も評価できます。

## V 危機管理

		指定管理者	評価機関		
<b>1 日常業務における危機管理</b>					
①	日常、定期的に施設内外の巡回を行い、事故や怪我、犯罪を未然に防止するよう安全確保に努めていますか	4	4.0	5	4.0
②	非常口や避難経路をわかりやすく案内標示し、適切に誘導できる状況になっていますか	4		3	
③	AEDや救命救急に関する備品（担架等）や消耗品は、適切に管理・用意されていますか	4		4	
④	新型コロナウイルス感染症以外の感染症についても、適切に対策を講じていますか	4		4	
<b>2 緊急時に備えた準備</b>					
①	地震・火災・危険物・事故等状況別の危機管理マニュアルを作成していますか	4	4.0	5	5.0
②	非常時の連絡網や関係連絡先が明確になっていますか	4		5	
③	避難訓練は、仕様書（応募時事業計画書含む）どおりに実施されていますか	4		5	
④	救命救急訓練等、危機管理に必要な研修を実施していますか	4		5	
<b>3 危機管理対策</b>					
①	災害時に定められた施設の役割に準拠した備蓄や対応の準備をしていますか	4	4.0	4	4.0
②	不当な要求やクレームに対し、研修の実施やマニュアル等が整備されていますか	4		4	
③	不審者対応に対する訓練や対策備品や防犯システム等を用意していますか	4		4	
④	施設内外の死角になる箇所や施設の危険箇所を適時把握し、安全管理対策を行っていますか	4		4	
<b>4 危機管理対応</b>					
①	怪我や病気の発生時等は、該当利用者や他の利用者の安全確保のために適切に対応していますか	4	4.0	3	4.0
②	台風・豪雨や感染症等の発生時対応として、臨時休館や閉館時間の変更等の判断基準を整備していますか	4		4	
③	事故や災害被害状況やその対応を記録し、法人本部や所管課に報告していますか	4		5	
④	訓練や実際の事故を検証した情報を職員が共有し、マニュアルの改訂や業務改善に役立てていますか	4		4	
<b>5 個人情報保護</b>					
①	施設に即した個人情報の取扱いに関する規程、マニュアルを整備し、管理責任者を特定していますか	4	4.0	5	5.0
②	職員に対し、個人情報の取扱いに関する研修を定期的に行い、個別に誓約書を取っていますか	4		5	
③	個人情報や情報の漏えい、滅失、改ざんを防止するため適正に保管・管理・廃棄していますか	4		5	
④	個人情報を収集するにあたり使用目的を明確化し、利用者に明示していますか	4		5	
合計／平均		80	4.0	88	4.4
【第三者評価機関特記事項・追記等】 5①～④※内部監査を毎年実施し、組織的な改善活動を図る点も他施設の参考になります。Eラーニングによる職員研修を実施しています。利用者への明示などJISQ15001に基づき適正に行っていることを確認しました。					

**1 日常業務における危機管理**

<p>①毎日、施設内外の巡回を行い、警備職員・清掃職員とも連携して安全確保に努めています。                  ②適切に誘導できる状況になっています。                  ③AEDの点検を毎日行って、記録簿に押印を行い、いつでも使用できる状態を保持しています。                  ④ノロウイルス処理キットを備え付け、対策を講じています。</p>	<p>①一日に少なくとも3回の頻度で警備員が内外を確認しています。警備室で待機するのではなく、1階入口で警備にあたることにより来館者の確認と挨拶を行っています。受付や事務所が2階にあるため、来訪者の入退館に対して職員の目が届きづらいという建物の構造に由来する課題を踏まえて、けん制効果を発揮している点が優れています。③AED点検表があり、毎日確認し記録しています。④ノロウイルス対策備品も適切に準備しています。</p>
--	---

**2 緊急時に備えた準備**

<p>①財団の危機対応マニュアルを作成している他、独自に初動マニュアルを作成して職員に徹底しています。                  ②連絡先を明らかにするとともに、情報伝達訓練を実施して有効性を確認しています。                  ③新型コロナウイルス感染症の影響で避難訓練は中止となっているが、警察の協力を得て、防犯訓練を独自に実施しています。                  ④追記に記載</p>	<p>①当施設の特性を踏まえた危機管理マニュアルを整備しています。記載内容にある「夜間かけつけ状況」について、施設長が実証実験を行い有効性を検証している点が他施設の見本となります。②芝消防署、愛宕警察署、愛宕一之部連合町会と日頃から連携しています。また港区防災課、教育委員会とも連携を図っています。夜間・休日用緊急連絡網に、施設長に連絡が付かない場合の連絡先（チーフ）も記載している点は、他施設の参考になります。                  ③④追記に記載</p>
---	---

**3 危機管理対策**

<p>①区とも連携し、防災備品の配置場所の整理を行った他、職員用の防災備品も整備しています。                  ②不当要求等に対しては、対応困難な事案には、上位職が対応するよう職員間の連携を心がけています。                  ③毎年、防犯訓練（さすまた、ネットランチャー等）を実施しています。                  ④防犯カメラ、警備職員との連携で安全管理を行い、カバーしています。</p>	<p>①区民避難所が開設後は、区と締結した防災協定に則り、24時間勤務体制を敷くための業務マニュアルがあります。                  ②想定される状況や質問に対し、対応問答集を所長が作成しています。                  ③④1階入口に警備員が常駐し、来館者の確認をしています。また内外の定期巡回も行い、安全確認を徹底しています。</p>
---	--

**4 危機管理対応**

<p>①軽微なケガについては、備え付けの救急用品で対応し、必要な場合は救急車の派遣要請を行っており、財団事務局や所管課、関係機関への迅速な連絡を心がけています。                  ②区のルールに従い適切に対応しています。                  ③区のルールに従い適切に対応しています。                  ④報告・連絡の迅速化を心がけ、すべての職員が同じレベルで対応できるよう、報告基準・報告先を共有しています。</p>	<p>①職員が救急車に同乗することも想定した準備をしています。②団体として震度4で職員の安否確認を実施するルールとしています。財団本部企画経営課が統括になり、出勤状況の確認もすすめています。③2021年10月に比較的大きな規模の地震が発生した際は、夜間であるにも関わらず、ただちに施設長が施設に赴き、施設の状況を確認しています。                  ④実態に合わせたBCP（事業継続計画）改訂版を現在作成中です。</p>
---	---

**5 個人情報保護**

<p>①マニュアルを整備し、責任者を明確にしています。                  ②eラーニングにより、全員が受講しています。                  ③キャビネットに施錠したり、データにはPWを設定するなど、適切に保管し、保管期限が到来した分は適切に廃棄しています。                  ④事業の案内チラシ等にも利用目的を明記するなど適切に対応しています。</p>	<p>①～④2007年にプライバシーマークを取得して以来、8回の更新をしています。ISO事務局を財団本部に設置し、「個人情報管理マニュアル」「個人情報管理手順書」を運用しています。本部の事務局長を個人情報保護責任者、施設では施設長（要統一）が「個人情報保護推進員」として管理責任を担っています。                  ※以降追記に記載</p>
---	---

**【追記】**

<p>2④職員は上級救命講習を受講している。財団本部の協力も仰ぎ、臨時講習会を開催するなど、組織的に研修に取り組んでいます。</p>	<p>【追記】                  2③愛宕一之部連合町会による大規模防災訓練に警察署や消防署、各機関とともに参画するなど、地域ぐるみで防災に取り組む姿勢は他施設の参考になります。                  2④正規職員は「上級救急救命講習」を受講しています。また、区民避難所を開設した際に、障がい者や高齢者等に適切に対応できるよう「介護講座」を受講している点は、他施設の参考になります。</p>
--	---

## その他

---

■その他評価に必要と考えられる内容がある場合は、枠内に記載して下さい。

■日常業務を通じて、利用者への親切・丁寧な対応やコミュニケーションを心がけており、職員からの積極的な声かけや、メッセージを発信することで、施設の総合満足度を高めています。

■一方、施設のルールを守らない利用者等に対しては毅然と対応し、施設の秩序を保つよう努めています。

■区からの要請（まなマルシェへの協力《財団Zoomアカウントの利用》、社会教育主事実習生の受け入れ、青年期の学びの場の創出事業への協力、路上飲み防止のチェーンの購入等）にも、可能な限り応じるよう努めています。

■事業に関しては、オンライン講座に積極的に取り組み、新型コロナウイルスに伴う利用者の外出自粛、施設側の利用制限等に対応し、事業の継続的な実施に取り組んでいます。

## 資料 利用実績値

利用実績（非評価項目）		
■全体利用者数の推移を過去3年分記載して下さい		
令和2年度	目標値： 103,000人	実績値： 36,621人
令和元年度	目標値： —	実績値： 96,599人
平成30年度	目標値： —	実績値： 101,515人
■稼働率の推移を過去3年分記載して下さい（稼働率が高い施設）		
令和2年度	目標値： —	実績値： 48.9%
令和元年度	目標値： 85%	実績値： 77.9%
平成30年度	目標値： 90%	実績値： 78.7%
■稼働率の推移を過去3年分記載して下さい（稼働率が低い施設）		
年度	目標値：	実績値：
年度	目標値：	実績値：
年度	目標値：	実績値：

目標値と実績値に大きな違いがある場合、理由を記載して下さい

新型コロナウイルスの影響により、令和2年3月から利用件数・人数が落ち込み、令和2年4月～5月には完全休館となりました。その後も度重なる緊急事態宣言や利用制限の影響もあり、利用件数・人数の減少は令和3年度まで続いています。